消費生活情報
平成26(2014)年 7月号 No.34

よこはま くらしナビ navi

横浜市消費生活総合センター

トピックス（主な内容）

消費生活相談関連情報

無料の資源回収と偽って訪問し 新聞を勧誘する販売員

～契約をした覚えのない新聞の料金を請求されるケースも～

相談事例①

自宅に、「駅前から来ました。今度、この地区で資源回収をするので、雑誌や段ボールがあれば出してください。無料です。たくさん回収させていただきます」と訪問してきたので玄関のドアを開けたところ、男性が洗剤を持って立っていた。その男性から「新聞をとってください」と言われ、契約書を差し出された。さらに、「名刺がないので」と言いながら契約書の担当者名欄に名前を書き、洗剤を渡された。『新聞の契約はしません』と断ったところ、「それでは段ボールなどは引き取れない」と言って、洗剤を回収して帰って行った。

最初から新聞の勧誘と知っていたらドアも開けずに断っていた。残していった契約書から新聞社がわかったので苦情を言ったところ、「直接、販売店に言ってほしい」と対応が悪い。

（30歳代・女性）

相談事例②

４日前から契約した覚えのない新聞が配達される。どこの販売店かわからないので、新聞社に連絡したところ、「販売店から連絡をさせる」とのことだった。その後、販売店から電話があり、「お宅は契約している」の一点張りで、「契約書もある」と言われた。２年前に引っ越してきた際に、お試しで３か月間だけとったことはあるが、それ以降は一切契約をしていない。身に覚えがないのに、「料金は請求する」と言われた。どうしたらいいか。

（30歳代・女性）

センターからのアドバイス！

事例①では、センターから販売店の責任者に相談内容とともに、事業者名や販売目的を告げなかった等、勧誘時の問題点を伝えて事実確認をしたところ、同様の苦情が販売店に寄せられていて、新聞社からも注意を受けていました。勧誘方法に問題があったとして責任者から販売員に厳重注意がされました。

事例②については、販売店に契約書の提示を求め、サイン等を確認するよう助言しました。その結果、販売店から「間違えていた。契約を破棄する。４日分の料金も一切請求しない」との回答がありました。

事例①・②以外にも、「３か月の契約をしたのに、いつのまにか10年間の契約に延長された」「Ａ新聞だと言って契約をさせたのにＢ新聞だった」「断ったら暴言を浴びせられた」など、新聞の勧誘方法や契約に関するトラブルが後を絶ちません。

訪問販売では身分や来訪目的を告げることが義務付けられています。不審なときはドア越しに対応しましょう。景品やサービスに惑わされず、不要な時はキッパリと断ることが大切です。訪問販売で新聞購読を契約した場合、契約書面を渡されてから８日間はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。どうしよう？困った！と思ったらセンターにご相談ください。

消費生活相談電話 845-6666
（平日 9：00～18：00
土・日 9：00～16：45）

これって何だろう？『ＬＣＣ』

ＬＣＣとは、**L**ow**C**ost**C**arrier の略称で、効率的な運営（特定区間の路線、使用機種の統一、座席数増設等）と機内サービス（機内食等）の有料化等により、低価格な運賃で航空サービスを提供する「格安航空会社」のことです。平成24年に３社が就航しスタートしました。

●競争が激化する航空業界

航空業界は高速鉄道の進展や海外の航空会社の参入等で、料金の値下げやサービスの充実等の競争が激化しており、大手航空会社や系列会社でも割安な航空券を提供するようになりました。一方、ＬＣＣでは、新規路線の就航や期間限定の運行等、拡充が図られているものの、大手航空会社と比べて発着数が少なく、運行時間帯が限られており、空港内の受付窓口が離れています。また、料金にあっては、早期や出発直前により安価な航空券が販売されたり、予約数等によって値動きするため、最安値のタイミングを計るのが難しい等、一長一短の感があります。

行楽の代名詞となった、「安・近・短（費用が安く、距離が近く、日程が短い傾向を表す造語。）」も、これまで移動に時間と費用をかけていたものが、ＬＣＣの普及により、安価な料金でより“遠く”への移動が可能になったようです。

●航空券の購入等が身近で手軽に　利便性も

ＬＣＣの航空券はインターネットで購入するのが基本で、原則として自己都合によるキャンセルは返金されません。ただし、旅行会社が販売するＬＣＣを利用したパックツアーでは、キャンセルが可能なものや手荷物預かりが20kgまで無料になるサービスもあります。

最近では航空会社がコンビニエンスストアーと提携し、店内に設置した情報端末で予約や購入ができ、レジで代金を支払うと空港で航空券と引き換える旅程表を受け取れるサービスを始めました。

空港によっては、ＬＣＣの就航に合わせて格安のバスも運行を始めており、居住地から空港や目的地までのアクセスが便利になる等、利便性が図られています。

●特性を知り　事前の確認で目的にあわせた選択を

ＬＣＣに関するトラブルも発生しています。遅延や欠航に対する対応が万全とは言えず、遅延や欠航については補償されないため、万一の際の対応策も検討しておく必要があります。座席の指定や機内食や飲み物も有料で、支払い手数料や預け入れ荷物は別途料金が必要です。利用する際は、事前に費用や空港の受付窓口（搭乗場所）、約款についても確認し、不明な点は説明を求め必ずチェックしましょう。

移動に際して優先するのは料金、機内サービス、発着時間、空港から目的地までのアクセス等、何に主眼を置いて“選択”するかが大切なポイントになります。今後、複数の事業者の参入・乗り入れも予想されますが、ＬＣＣは従来の航空会社の航空サービスとは“別物”と考えた方がいいのかもしれません。

[関連メモ]　成田国際空港における平成25年度の旅客数が過去最多の3,604万人を超え、発着回数も22万回を超え過去最高になりました。国内線は前年度比23%増の約４万８千回と大幅に増え、外国人旅客数の増加とＬＣＣの就航や増便が主要因とされています。主要空港では離発着機の慢性的なラッシュ状態にあるとも言われています。国内でのＬＣＣの歴史は浅く、パイロット等の人材の確保と欠航便をいかに減少させるか等、課題の解決が求められており、今後の動向が注目されています。

また、独立行政法人国民生活センターによると、「航空サービス」に関する相談のうち、約４割がＬＣＣによるもので、年々増加する傾向にあります。主な内容としては、事業者側の準備不足や消費者への説明不足、トラブル時の接客対応が多い一方で、従来の航空サービスとの違いや、予約システムに不慣れな消費者側の理解不足に起因するトラブルが目立っています。

地域情報

【鶴見区】

東洋医学に基づいた食材の選び方を学ぶ

～地元商店街の活性化と私たちの健康を保つために～

鶴見区豊岡地区の消費生活推進員は、総勢13名のメンバーで、消費生活に関する様々な活動を展開しています。平成25年度から新しいメンバーも加わり、新しい視点で積極的に活動を企画・実施しています。

まず、今年度の最初の取組として、施設見学会を実施し、推進員のメンバーのみんなで、節水や節電、環境問題について実際に企業の取組を学びました。

さらに、新しい活動に取り組むために、春から地元の薬局へ働きかけを行い、東洋医学に基づく健康管理について学ぶセミナーを開催することとなりました。薬局の方と打ち合わせを行い、自分たちでポスターを作り、掲示板に掲示してもらうよう地元へも協力を依頼し、楽しく段取りを進めていきました。

セミナーは、９月13日の午後に開催しました。当日は、広報の効果があったのか、一般の区民の方にも30名以上参加していただきました。講師を引き受けてくださった薬剤師の先生より、東洋医学の五味（酸・苦・甘・辛・鹹）※のバランスと、五臓（肝・心・脾・肺・腎）のバランスの重要性について説明を受けました。特に印象深かったのは、「治療には限りがあるが予防には限界がない。百の治療より一つの予防を」という言葉で、食生活の重要性を痛感しました。

これからもみんなで協力しあって楽しく活動をするため、セミナーで学んだ健康管理を実践し、次回はさらに地域のみなさんがたくさん参加いただけるようなセミナーを実施したいと思っています。

※鹹とは、塩からい。　　【鶴見区豊岡地区消費生活推進員・鈴木さん発】

くらしのヒント！

ムシムシ暑いと虫もわく

殺虫・防虫剤の使い方・保管にご注意

夏を迎え、蚊やハエ、ダニなどの害虫が増える季節となりました。この時期に、殺虫・防虫剤を使う機会も増えますが、使用する際に気をつけたいポイントがあります。まず、必要以上の量を使用せず、殺虫・防虫剤の使用を最小限の使用に止めましょう。そのためには、害虫が発生・侵入しないように、家屋や周辺の水回り、ゴミ捨て場などを整備したり、家庭内を清潔に保ちましょう。庭やベランダの空き缶や空の植木鉢等に雨水が溜まらないようにすることも大切です。また、布団や衣類などは、日に干したり、こまめに洗濯すると効果的です。寝具専用掃除機を併用するのも一法でしょう。

身近に多いアカイエカは、夜の８時前後、朝の６時から７時に盛んに吸血する習性があるので、活動時期に合わせて蚊とり剤を使用すると有効でしょう。くん煙剤は殺虫成分の濃度が非常に高いので、使用しはじめたら部屋には入らず、終わったら十分換気してから入室するようにしてください。食べ物や食器はそのままだと汚染するので、戸棚にしまったり、ラップフィルム等で包んでください。万一食器を汚染してしまった場合には、十分洗浄してから使用してください。火を使うものは特に要注意です。

また、子どもの誤飲を防ぐために、殺虫・防虫剤の置き場所や管理には注意してください。特に火気の近くや子どもの手の届くようなところは絶対に避けて保管してください。

使用に際しては、必ず取扱説明書をよく読み、取り扱いには注意しましょう。

●参考：国民生活センター　ホームページ
http://www.kokusen.go.jp/news/data/a_W_NEWS_016.html

商品テスト室発・情報

教室・講座等のお知らせ

■消費生活教室■

開催日	テーマ	講　師	定　員
８月27日（水） 13:30~15:30 （受付13:00） 参加費無料	《保土ケ谷区役所共催》 **携帯電話・ インターネットの落とし穴** **～サイト･メール･広告に潜む素顔なき悪意～**	特定非営利活動法人 ＮＰＯ情報セキュリティフォーラム 理事･事務局長　植田　威	100名
	【会場】保土ケ谷公会堂　１号会議室（保土ケ谷区星川１－２－１） 【対象】横浜市在住･在勤･在学の方 【交通】相鉄線「星川」駅北口下車　徒歩約４分 バス停「峯小学校前」または「星川」下車　徒歩約５分 【申込方法】事前の申込みは不要です。直接会場にお越しください。先着順です。 【問合せ先】「消費生活教室」担当　ＴＥＬ.845－5640　ＦＡＸ.845－7720 **小学生から高齢者の方までオススメです！**		
９月24日（水） 13:30~15:30 （受付13:00） 参加費無料	《栄区役所共催》 **食品アレルギーの 基礎知識と注意点** **～原因を知りトラブルにならないために～**	一般財団法人 東京顕微鏡院 食と環境の科学センター 技術専門科長 渡部　健二朗	120名
	【会場】栄区役所　新館４階　会議室（栄区桂町303－19） 【対象】横浜市在住･在勤･在学の方 【交通】ＪＲ京浜東北根岸線「本郷台」駅下車　徒歩約10分 バス停「天神橋」または「栄警察署前」下車　徒歩約５分 【申込方法】事前の申込みは不要です。直接会場にお越しください。先着順です。 【問合せ先】「消費生活教室」担当　ＴＥＬ.845－5640　ＦＡＸ.845－7720 **食に関するスペシャリストが分かりやすく解説！**		

消えない…

■簡易テスト教室■

開催日			テーマ	講　師	定　員
①	**9月26日（金）** 参加費無料	10:00～12:00 （受付9:45）	**やさしいお酢のはなしと 不思議な お酢のチカラの体験**	（株）Mizkan（ミツカン） ＭＤ本部 製品企画部 赤野　裕文	①②とも 各回30名
②		13:30～15:30 （受付13:15）			

【会場】横浜市消費生活総合センター　５階　商品テスト･実習室
【対象】横浜市在住･在勤･在学の方
【交通】市営地下鉄･京浜急行線「上大岡」駅下車　徒歩約３分　（ゆめおおおか
オフィスタワー２階　メインエントランスから低層用エレベータＡで５階へ）
【申込受付】８月11日（月）９:00～先着順受付　　＊①･②とも同じ内容です。
【申込方法】ＴＥＬまたはＦＡＸで。　＊ＦＡＸの場合、⑴日時･テーマ･希望回、⑵居住区名、⑶お名前、⑷電話番号、
⑸ＦＡＸ番号をご記入の上、下記まで。なお、定員を超えた場合のみ、お断りのご連絡をします。
【問合せ･申込み先】「簡易テスト教室」担当　ＴＥＬ.845－5640　ＦＡＸ.845－7720

消費生活教室・簡易テスト教室で手話通訳をご希望の方は、開催日３週間前までに当センターの教室担当までご連絡ください。ＴＥＬ.845－5640　ＦＡＸ.845－7720

物価に関する問合せは	◎県物価ダイヤル 県消費生活課　企画グループ　TEL.312-1121（代） ◎総務省統計局 消費者物価指数　http://www.stat.go.jp/data/cpi/sokuhou/tsuki/index-z.htm

発行 **横浜市消費生活総合センター**
〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 4F・5F　TEL.045-845-5640　FAX.045-845-7720
作成：公益財団法人横浜市消費者協会（指定管理者）　発行日：毎月25日

横浜市消費生活総合センターホームページ　http://www.yokohama-consumer.or.jp
センターホームページ／モバイル(携帯)版　http://www.yokohama-consumer.or.jp/i/ind.html

印刷　神奈川きかんし印刷所

R100